

Frågeområden i Bemötandespelet SKL

Komlitt förlag uppl. 3, 2016

SKL Kommentus förlag, uppl. 1-2, 2009, 2014.



Frågekategorier i Bemötandespelet

Spel 1 Bemötande mellan anställd och kund, 200 kort

1. Empati och respekt
2. Förtroende och trovärdighet
3. Krävande möten och kundsituationer
4. Hot och våld

Spel 2 Bemötande mellan arbetskamrater, 200 kort

1. Samspel mellan arbetskamrater
2. Gruppens funktion
3. Lära känna varandra
4. Stress på jobbet
5. Ge och ta emot feedback
6. Problem och konflikter i gruppen

Spel 3 Bemötande mellan chef-chef och chef-medarbetare, 200 kort

1. Chefens / ledningsgruppens bemötande
2. Ledningsgruppens funktion
3. Chefsrollen
4. Bemötande mellan chef och medarbetare
5. Stress i chefsrollen

Bemötandespelet

- Påverkar det externa och interna bemötandet till kunder och kollegor
- Erbjuder en metod för kompetensutveckling där kollegor lär av varandra
- Är en rolig form av pedagogik med hög aktivitet hos samtliga speldeltagare
- Fungerar som underlag i verksamhetens kvalitetsarbete

Beställ Bemötandespelet på Komlitt förlag, AdLibris, Bokus